附件 2

用语词汇

不成立

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条中订明的「行政失当」一词的定义，审研投诉所针对的行动 ／ 应采取而没有采取的行动 ／ 决定，按其严重程度而对个案作出的评断。若是没有发现任何行政失当之处，则该宗投诉便会被评断为不成立。

中止调查投诉

这是指申诉专员根据《申诉专员条例》第 10(2)条，决定不跟进投诉，原因是：

(a) 以前曾调查该宗投诉，并证实投诉不成立；

(b) 投诉关乎微不足道的事；

(c) 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出；或

(d) 经考虑后认为无需调查或进一步调查。

未能就投诉是否成立作出定论

这是指在调查后，由于所搜集到的证据互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏独立证人提出佐证，以致不能评断投诉是否成立。简言之，就是无法就个案得出结论。

全面调查

这是指在接到投诉后根据《申诉专员条例》第 7(1) 条展开的调查工作。

成立

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条中订明的「行政失当」一词的定义，审研投诉所针对的行动 ／ 应采取而没有采取的行动 ／ 决定，按其严重程度而对个案作出的评断。倘若本署在全面审研后发现整体上有行政失当之处，该宗投诉便会被评断为成立。

有可能成为正式投诉的个案

这是指匿名的投诉，或是投诉人向某个机构提出，而只是将投诉信副本送交本署备案的投诉。这类个案被视作完全无须跟进或暂时无须跟进的投诉。然而，假如有关机构没有适当地跟进，申诉专员可能决定介入。

附件 2

用语词汇

行政失当

这是指《申诉专员条例》第2条中订明的「行政失当」行为。基本上，行政失当是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括：不合理的行为、滥用权力或职权、不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误、无礼或不为受行动影响的人着想等行为。

投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是某个机构或其职员的不当行为或不妥善的决定 ／ 行动，而这些行为、决定或行动影响到个别投诉人或整个法人团体，令其感到不满或受屈。

投诉已撤回

这是指投诉人主动撤回一项投诉。但是，视乎投诉的性质或严重程度，申诉专员仍可能决定继续调查。

投诉事项不在本署职权范围内

这是指《申诉专员条例》第 8 条与附表 2 共同订明的申诉专员不得调查的行动或事项。

投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处

这是指申诉专员认为投诉人所指称的事项不成立，然而本署在调查过程中却发现被投诉的机构另有严重行政失当之处的投诉个案。在这情况下，尽管投诉人没有就这些方面提出具体投诉，申诉专员仍会批评这些有欠妥善的地方，并把个案评断为投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处。

受条文所限不得调查

这是指根据《申诉专员条例》第 10 条的规定，调查工作因受限制而不得进行。

直查项目的审研工作

这是指审研某个关乎公众利益或广受市民关注而本署亦认为可能值得进行直接调查的项目的过程。在审研过程中，本署会收集该项目的背景资料，评审市民关注的程度，并考虑有关机构所采取的补救行动。

附件 2

用语词汇

直接调查

这是指尽管没有接到投诉，申诉专员根据《申诉专员条例》第 7(1)条就某些事项主动进行的调查。

初步查讯

这是指根据《申诉专员条例》第 11A 条展开的查讯，以决定是否需要进行全面调查。

查询

查询是指要求提供资料或意见，并不是一项投诉。

部分成立

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条中订明的「行政失当」一词的定义，审研投诉所针对的行动 ／ 应采取而没有采取的行动 ／ 决定，按其严重程度而对个案作出的评断。倘若只发现某一或某些方面有行政失当之处，则该宗投诉会被评断为部分成立。

提供协助 ／ 作出澄清

这是指一种初步查讯的方式，本署会向被投诉的机构收集所有相关资料。假如资料已完全解释有关投诉的问题，本署会把调查结果和观察所得告知投诉人，并就有关的补救行动和改善措施向事涉机构提出建议。若仍认为需要进一步行动，本署会展开全面调查。

调查

这是指《申诉专员条例》第 7(1)条订明的调查工作，可以是就投诉而展开的全面调查，又或是在没有接到投诉的情况下展开的直接调查。

调解

这是指在事涉各方自愿的情况下，根据《申诉专员条例》第 11B 条进行的过程，投诉人与有关机构的代表同意会面，商讨彼此愿意接受的解决方法。本署的调查员以中立的调停人身份协助双方对话，寻求和解。

附件 2

用语词汇

机构内部投诉处理计划（「现处计划」）

这是指一种初步查讯的方式。本署在取得投诉人同意后，把性质较简单的投诉个案转介被投诉的机构，由该机构直接进行调查及回覆投诉人，并把回覆的副本送交申诉专员。在这些情况下，申诉专员或会要求有关机构就其回覆提交特定的资料、监察有关的过程和审核有关的回覆。倘若对有关机构的回覆感到不满意，便会决定介入。